

Développer la satisfaction client au quotidien « Un enjeu pour tous dans l'entreprise »



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer votre comportement « commercial »
- Comprendre votre rôle dans la qualité de service rendu et pratiquer l'état d'esprit orienté client
- Trouver les mots justes et faire face positivement aux clients dans les situations de stress
- Être capable de traiter les réclamations et les situations de litiges mettant en jeu la relation entre l'entreprise et le client

PROGRAMME DE LA FORMATION

Module 1 – La satisfaction du client, un enjeu crucial et capital pour toute l'entreprise

- Situer son rôle et ses missions dans la relation client
- Mieux comprendre les attentes du client et écouter la voix du client
- La qualité de service de votre entreprise : enjeu à tout moment et en toutes circonstances
- Analyser les origines des insatisfactions clients

Module 2 – Véhiculer une image positive de l'entreprise et de son service

- Soigner sa qualité de présentation : vestimentaire, verbale, comportementale
- Les formules à privilégier, les expressions à éviter
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise

Module 3 – Faire face aux exigences des clients

- Faire le diagnostic de la demande : question apparente et motivation réelle
- Se montrer réactif pour trouver les solutions acceptables pour le client et l'entreprise
- Mettre en valeur les solutions apportées au client

Module 4 – Gérer le stress de la relation client

- Faire face aux urgences, aux imprévus, négocier des délais pour mieux gérer son activité
- Savoir surmonter ses « comportements refuge »

Module 5 – Savoir traiter les réclamations et bien gérer les litiges pour fidéliser les clients

- Détecter et analyser en finesse la source du mécontentement
- Les différentes manières d'interpréter une réclamation
- Les bonnes attitudes face à une réclamation
- Traiter les réclamations afin de restaurer la confiance des clients mécontents et sauvegarder de bonnes relations
- S'affirmer avec souplesse face à ses interlocuteurs et interne pour faire accepter la solution proposée
- Instaurer des relations pérennes

Formation en inter (centre de formation)
Ou intra-entreprise

REF-RC001

Tarif : 1 155 €
(Petits déjeuners offerts)

Durée : 3 jours soit 21 heures

Public visé : Toutes les collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise ayant un contact direct ou non avec les clients

Prérequis : Aucun prérequis

Participants : 4 à 8 stagiaires

Formateur

Compétences en gestion des ressources humaines et des relations dans l'organisation. Formateur ayant une expérience significative dans le cadre de la formation professionnelle d'adultes.

Méthode pédagogique et technique

Alternance théorie/pratique. Dynamique de groupe. Mises en situation à partir de jeux de rôles inspirés de situations de travail.

Exemples d'outils à mettre en place.

Supports de cours.

Utilisation du paperboard numérique & de l'écran tactile.

Evaluation et suivi de la formation

Entretien d'évaluation du stagiaire en début de formation.

Suivi de l'exécution de la formation par la fiche de présence signée par le stagiaire et le formateur par demi-journée.

Evaluation tout au long de la formation par des questionnaires-test avec autocorrection et jeux pédagogiques.

En fin de formation

- Evaluation du transfert des acquis
- Questionnaire de satisfaction à renseigner
- Attestation de formation

